

Nyheder

Lancering af vores 10 kundeservicebud

24 May, 2019 | Del



I dag i Norden har vi lanceret vores 10 kundeservicebud, og vi er glade for at begynde udrulningen af disse bud i hele vores organisation globalt.

Mange virksomheder hævder, at de har den bedste kundeservice i klassen, men ofte mangler der en fælles intern vision, når det kommer til at definere "hvordan ser godt ud". Som følge heraf står kunderne over for et væld af lokale fortolkninger af kundeserviceoplevelsen. Allerede i dag anerkender vores kunder os for vores fremragende kundeservice, men vi ønsker at tage det til næste niveau ved at introducere vores 10 kundeservicebud til at guide os selv i, hvordan vi interagerer med vores kunder hver dag 24/7.

Hos Scan Global Logistics eksisterer vi for at gøre verden lidt mindre kompliceret for vores kunder ved at bringe en menneskelig tilgang til alle overalt. Scan Global Logistics er vokset til den størrelse, det har i dag ved konstant at anvende en iværksættertankegang, samtidig med at vi sikrer, at alle de kreative løsninger, vi udvikler, går hånd i hånd med en personlig og unik kundeserviceoplevelse, og selv i dag ser vi kunder, der tildeler deres forretning til Scan Global Logistics alene af denne grund.

Vores 10 kundeservicebud vil gøre os i stand til at navigere præcist i en kompleks verden. Alle vores interaktioner med kunder, leverandører og kolleger vil blive styret af disse bud, og vi vil vinde på markedet ved konstant at stræbe efter at levere en unik kundeserviceoplevelse – ikke kun fordi vi skal gøre dette, men fordi det ligger i vores DNA! Det er vores passion, og det er det, vi elsker at lave. SGL mener, at folk bliver bakket op af systemer – og ikke omvendt. Dagens initiativ markerer netop dette.

Vi er Scan Global Logistics, og vi vil blive ved med at finde nye måder at gøre verden lidt mindre kompliceret for vores kunder.

OUR CUSTOMER SERVICE



OUR 10 COMMANDMENTS

1 WE DON'T SAY NO TO OUR CUSTOMERS – WE OFFER THEM AN ALTERNATIVE **2** WE ACT IN THE BEST INTEREST OF OUR CUSTOMERS **3** WE ACKNOWLEDGE OUR CUSTOMERS' PERCEPTION OF OUR SERVICE **4** WE TAKE RESPONSIBILITY FOR OUR MISTAKES AND LEARN FROM THEM **5** WE COMMUNICATE BAD NEWS OVER THE TELEPHONE FOLLOWED UP BY AN E-MAIL **6** WE REPLY TO ALL CUSTOMER REQUESTS WITHIN THE SAME WORKING DAY **7** WE RECOGNIZE THAT IT'S WHEN THINGS GO WRONG THAT WE MAKE A DIFFERENCE **8** WE KEEP THE AGREEMENTS AND DEADLINES THAT WE MAKE WITH OUR CUSTOMERS **9** WE COMMUNICATE POLITELY, PROFESSIONALLY AND PERSONALLY IN ANY GIVEN SITUATION **10** WE TAKE PRIDE IN UNDERSTANDING OUR CUSTOMERS' BUSINESS

Hovedkvarter

Jernholmen 49, 2650 Hvidovre
Danmark
Tlf. +45 32 48 00 00
Fax +45 32 48 01 01

Tjenester

Scan Global Logistics dækker alle dine logistiske behov.

- » Luftfragt
- » Søfragt
- » Jernbanegods
- » Vejfragt
- » Alle tjenester

Industrier

- » Hjælp og nødhjælp
- » Automotive
- » Luftfart og rumfart
- » Energi
- » Alle brancher

Om

Opdag Scan Global Logistics her:

- » Kontakt
- » Om os
- » Vores lokationer
- » Karriere
- » Investor
- » Presse og medier